

## بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا

سید سلمان علوی\* فرشته جنتی فرد\*\* علی داوودی\*\*\*

**چکیده:** سلامتی عبارت است از رفاه کامل جسمی و روانی و اجتماعی، و سلامت روان بخشی از سلامت فرد تعریف می‌شود. فرسودگی شغلی مقوله‌ای است که تحت تاثیر عوامل مختلفی قرار می‌گیرد. هدف از این مطالعه بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارمندان شرکت سایپا است. این مطالعه از نوع توصیفی تحلیلی بوده و نمونه آن حدود ۲۰۰ نفر از پرسنل شرکت سایپا را تشکیل می‌دهد. ابزار به کار رفته در این پژوهش پرسشنامه SCL-90 و MBI است که در تحقیقات مختلف روانی و پایای آن به اثبات رسیده است. نتایج با استفاده از نرم افزار SPSS و با استفاده از روشهای آمار توصیفی و T-test مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفت. بر اساس نتایج این مطالعه سلامت روانی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس با یکدیگر دارند و سلامت روانی و فرسودگی شغلی کارمندان نسبت به کارگران در وضعیت بهتری قرار دارد.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی، سلامت روانی، بهداشت روانی

### ۱. مقدمه

ارتقای بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی بوده و در چند دهه اخیر توجه سازمان‌ها به نیروهای سالم جسمی و فکری در موسسات اقتصادی، خدماتی آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره‌وری تاثیر بسزایی دارد [۱]. فشارهای روانی ناشی از شغل از جمله استرس، می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شده، سلامت وی را به مخاطره انداخته، اهداف سازمانی را تهدید کرده و به کاهش عملکرد فرد منجر شود [۲]. در زندگی همه افرادی که دارای شغلی هستند استرس وجود دارد و به گونه‌های مختلف بر آنها فشار روانی وارد می‌کند. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و اضطراب می‌نماید [۳].

کار در زندگی هر فردی بخش مهمی از حیات وی به شمار می‌آید که توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. صرف نظر از کسب درآمد، کار کردن تعدادی از نیازهای اساسی آدمی مانند تمرین روانی و جسمی، پیوندهای اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت را برآورده می‌سازد. با این همه ممکن است کار منبع عمده فشار روانی نیز باشد [۴].

انسان باید در سراسر زندگی به طور مداوم با تغییرات درونی و تغییرات جهان اطراف خود را تطبیق دهد و با آن سازش نماید ضمن این که نیازهای فیزیولوژیک و غیرفیزیولوژیک وی نیز برآورده می‌شود تا بتواند سلامت خود را در این جهان در حال تغییر دائمی حفظ نماید. شرایط نامساعد اجتماعی و محیطی از عوامل مهم ایجاد فشار روانی<sup>۱</sup> هستند که سلامت روان<sup>۲</sup> را به مخاطره می‌اندازد. سلامتی انسان می‌تواند در اثر وجود استرس دگرگون شده و عدم تعادل در حالت جسمی و روانی پدیدار شود. استرس‌های طولانی و مداوم محیط کار می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شده و مسایلی چون استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و کاهش بازده کاری را به دنبال آورد. با توجه به این که حداقل یک سوم از عمر ما در محیط کار سپری می‌شود و از طرفی بسیاری از روابط و مناسبات اجتماعی ما در طی ساعات کار شکل می‌گیرد، محیط کار یا استرس ناشی از آن می‌تواند

\* کارشناس ارشد روانشناسی مرکز تحقیقات علوم رفتاری دانشگاه علوم

پزشکی اصفهان - مرکز نور و علی اصغر

آدرس پست الکترونیک: E-Mail: alavi\_salman@yahoo.com

\*\* کارشناس بهداشت اداره آموزش و پرورش استان تهران:

آدرس پست الکترونیک: Email: Fj54322@yahoo.com

\*\*\* علی داوودی - عضو گروه سایپا

<sup>1</sup>Stress

<sup>2</sup>Mental Health

در سلامت و خشنودی انسان‌ها علاوه بر کارایی موثر باشد و افرادی که تحت استرس‌های زیاد باشند به طور کلی از سلامت و خشنودی کمتری برخوردار خواهند بود.

آمارها نشان می‌دهد استرس و عوارض ناشی از آن همه ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به طور متوسط روزانه یک میلیون نفر به علت اختلالات و ناخوشی‌های ناشی از حضور در محل کار از رفتن به آن خودداری می‌کنند [۵].

مطالعه دیگری نشان می‌دهد که ۴ درصد از ساعات کاری بر اثر غیبت ناشی از استرس و نارضایتی شغلی کارکنان از دست می‌رود [۶].

تحقیقات نشان می‌دهد که عدم وجود وسایل کافی یا نقص در کار آنها، برخورد با موقعیت‌های اضطراری و غیرقابل پیش‌بینی، سر و صدای زیاد در محل کار و نوبت کاری در گردش از جمله عوامل استرس‌زای حرفه‌ای هستند که می‌تواند در مشاغل صنعتی باعث کاهش تصمیم‌گیری‌های صحیح و به‌موقع، کاهش توانایی، مهارت و تعهد کاری کارکنان شده و همچنین موجبات نارضایتی از کار، احساس عدم کفایت، افسردگی، کاهش ارزش‌های شغلی، بی‌زاری، خستگی از کار، غیبت، تاخیر از کار و مرخصی‌های استعلاجی را فراهم آورد. با این حال هدف متخصصان بهداشت روانی و محیط‌های شغلی، کاهش اثرات منفی استرس‌ها و شرایط نامناسب محیط کار بر روی افراد و جلوگیری از بیماری کارکنان به علت شرایط کاری و یا ماهیت خود کار است. با این حال بنا به دلایلی افراد در محیط کار دچار بیماری و آسیب می‌گردند.

به دنبال این تجربه استرس‌های شغلی باعث می‌شود که فرد به بیماری روانی مبتلا شده و از کار افتاده و ناتوان شود. یک بیماری روانی مانند افسردگی می‌تواند نتیجه استرس‌های شغلی باشد، مخارج سنگینی را بر اجتماع تحمیل می‌کند و باعث می‌شود که هزینه درمان بیماری و هزینه‌های مختلفی را به صورت هزینه درمان و به صورت هدر رفتن فرصت کاری بر سایر اعضای خانواده و اجتماع تحمیل نماید. به این ترتیب بیماری‌های روان‌پزشکی ناشی از استرس‌های شغلی و محیط شغلی و همچنین فرسودگی کارکنان می‌تواند باعث کاهش کارایی کارکنان در سازمان گردد. فرسودگی هم‌سندرمی است که شامل خستگی و کناره‌گیری از کار می‌شود. استرس‌های شغلی در ایجاد پدیده فرسودگی و غیبت از محل کار نقش مهمی دارند.

اولین بار گراهام گرین در سال ۱۹۶۱ واژه فرسودگی شغلی<sup>۳</sup> را به کار برد و پس از آن هربرت فردون برگر در سال ۱۹۷۴ اصطلاح فرسودگی شغلی را بیان نمود و آن را برای توصیف سندرمی به کار برد که شامل خستگی و کناره‌گیری از کار بود و آن را به صورت «حالاتی از تخلیه عاطفی و فیزیکی» ناشی از کار تعریف کرد و نظریاتی برای درمان و پیشگیری از فرسودگی شغلی ارائه کرد. او بر مکانیسم‌های ایجادکننده فرسودگی شغلی تاکید خاصی داشت.

سعادت در مورد تعریف فرسودگی شغلی چنین اظهار داشت: «تنیدگی و فشارهای عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که تحلیل رفتگی نامیده می‌شود، در این حالت کار اهمیت خود را از دست می‌دهد، فردی که دچار تحلیل رفتگی شده دائم خسته است، پرخاشگری دارد،

بدگمان و منفی‌باف، بدبین و عصبانی است، زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود، کلافه است و خود را در بن‌بست می‌بیند [۷].

کارکنان محیط‌های پر سر و صدا پس از بازگشت از محل کار علاقه ندارند از خانه خارج شوند، تفریح کنند، مهمانی بروند و یا مهمان دعوت کنند. این افراد در درازمدت برای اعضای خانواده خسته کننده می‌شوند. کسانی که بر اثر سر و صدا به سنگینی گوش مبتلا می‌شوند با دشواری می‌توانند با خانواده و دیگران کنار بیایند. چون گفته‌های آنها را بد می‌شنوند و بد تفسیر می‌کنند. این افراد احتمالاً به بیماری بدبینی و سوءظن گرفتار می‌شوند. سنگینی گوش عزت نفس را پایین می‌آورد. به این ترتیب معلوم می‌شود که عوامل فیزیکی محیط کار در دامنه بسیار وسیعی می‌تواند زندگی خود کارکنان و خانواده و اطرافیان آنها را به شدت تحت تاثیر قرار دهد [۸].

یاماناتی و همکارانش در سال ۱۹۸۸ به منظور کاهش هزینه ناشی از بیماری‌های روانی و فرسودگی شغلی کارکنان و مشکلات مختلف کارکنان توصیه نموده‌اند برنامه خدمات اجتماعی در محیط کار فراهم شود [۹].

سنگر و فامویاوا در سال ۱۹۹۱ رابطه بین استرس‌های شغلی و بهداشت روانی را در میان ۱۱۰ کارگر کارخانه مورد بررسی قرار دادند: ۳۲ درصد کارگران دچار مشکلات روانی بودند از جمله اضطراب، اختلالات در خواب و افسردگی، سطح پایین بهداشت روان با میزان بالای استرس شغلی که تمامی این مسائل با حمایت اجتماعی رابطه داشت [۱۰].

آرجیل در سال ۱۹۹۴ نشان داد در انگلستان سالانه ۱۳/۵ روز کاری تلف می‌شود و این میزان همراه با خشنودی شغلی افزایش می‌یابد. میزان غیبت‌های شغلی در کارگران غیر ماهر بیشتر است. نمونه پژوهش ۹۱۸ نفر بین سنین ۱۹-۶۹ ساله بودند که از نظر استرس شغلی بررسی شدند. (تعارض نقش محیط فیزیکی و استرس ادراک شده). نتایج نشان داد استرس شغلی و به خصوص استرس ادراک شده بیشترین رابطه را با غیبت دارد و این میزان در افراد طلاق گرفته یا جداشده و کمتر از ۴۰ سال از سائیرین بیشتر بود [۱۱].

بنیت و همکاران نشان دادند که سختی کار مهمترین عامل فرسودگی کارگران کارخانجات است، همچنین آنها دریافتند که استرس‌های اخلاقی ناشی از عوامل فرسودگی مدیران و پرستاران است [۱۰].

مارگویس و کروز به نقل از عطار بیان کردند که بین نشانه‌های افسردگی، پایین بودن اعتماد به نفس، ناخشنودی از زندگی و ترک کار رابطه معنی‌داری وجود دارد. میزان مسئولیت افراد و شیوه ارتباط فرد با همکاران و سرپرستان خود، سر و صدا، میزان نور و نوبت کاری نیز از عواملی هستند که بر سلامت روان افراد و خشنودی شغلی آنها تاثیرگذار است [۱۲].

در پژوهش اجذاب نیا و فرنیا رابطه معنی‌داری بین استرس شغلی با پاسخ‌های روانی رفتاری وابسته به آن نشان داده شده است ( $P < 0/001$ ) که این ارتباط استرس شغلی با احساس تحلیل رفتن و

<sup>3</sup>Impairment

<sup>4</sup>Job Exhaustion

رسیده است به عنوان مثال ضریب آلفای کرونیباخ کلیه زیر مقیاس های این پرسشنامه بالاتر از ۰/۷ گزارش شده است [۱۵].

**۲. پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلس (MBI):** این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ توسط مسلس و جکسون ساخته شده و آزمونی جهت سنجش میزان ناراحتی های هیجانی ناشی از محیط کار است. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال است و سه زیر مقیاس اصلی به نام های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی و خرده آزمون فرعی به نام درگیری دارد. اجرای این پرسشنامه دو نوع دستورالعمل دارد. الف) دستورالعمل فراوانی: این شیوه تعداد دفعاتی را که احساس فرسودگی شغلی در جنبه های سه گانه تجربه شده است را در بر می گیرد.

ب) دستورالعمل شدت: این شیوه میزان شدتی که آزمودنی در مورد هر یک از موارد احساس فرسودگی می کند را در بر می گیرد. روایی و پایایی پرسشنامه در تحقیقات مختلف به اثبات رسیده است. در پژوهش عابدی و همکاران برای تعیین روایی هم گرای این پرسشنامه از روش هم بستگی پرسشنامه با آزمون فرسودگی شغلی گلدارد که از پرسشنامه های معتبر فرسودگی است استفاده شده است. ضریب هم بستگی در نمونه ای ۳۰ نفری از جامعه پژوهش ۰/۵۹ محاسبه شده است [۱۶] همچنین در پژوهش احمدی و خلیفه سلطانی که بر روی ۲۷۰ نفر از مدیران آموزشی نواحی مختلف اصفهان انجام شد ضریب اعتبار درونی پرسشنامه به روش آلفای کرونیباخ ۰/۹۵ محاسبه شد که در سطح ۰/۵ معنی دار است [۱۷].

سپس برای رسیدن به اهداف مورد نظر از روش های آماری توصیفی و آزمون آماری T-test استفاده شد. لازم به ذکر است چون عواملی مثل سن، جنس، وضعیت تاهل، تحصیلات، میزان درآمد و غیره در سلامت روان و فرسودگی شغلی افراد موثر هستند، این متغیرها به عنوان متغیرهای همگام<sup>۱۳</sup> از تجزیه و تحلیل مطالعه حذف شدند.

### ۳. یافته ها

اطلاعات دموگرافیک نمونه های پژوهش نشان می دهد که اکثر آنها (۶۰ درصد) در محدوده سنی ۳۰ تا ۵۰ سال، ۸۶ درصد متاهل، و در زمینه تحصیلات ۲۵ درصد کارشناسی ارشد، ۲۵ درصد کارشناسی،

خستگی در پایان کار روزانه، تمایل به ترک کار و تمایل کار در محلی به غیر از محل فعلی مرتبط بوده است [۱۳].

در پژوهش ملک زاده و همکاران هم نتایج نشان داد که نقش های شغلی بر روی زندگی کارکنان خصوصاً شاغلین در واحدهای صنعتی تاثیر گذار است. زیرا تنش عامل مهمی است که می تواند بر سلامتی نیروی انسانی کارآمد، سلامتی دیگر کارکنان و رضایت شغلی<sup>۱۵</sup> اثرات مخرب و زیان آوری داشته باشد [۱۴].

چون روانشناسان در کشور ما علاقه کمتری به پژوهش در محیط های صنعتی و شغلی نشان داده اند و به دلایل متعدد در این قلمرو شاهد پژوهش های محدود و اندکی بوده ایم، لذا در پژوهش حاضر تلاش شده تا به بررسی وضعیت سلامت روانی و فرسودگی شغلی در میان کارگران و کارمندان اداری شرکت سایپا بپردازیم زیرا ضرورت توجه روان پزشکان و روان شناسان به مسایل مربوط به کار بر سلامت روان کارکنان و کارگران و در نتیجه بر جلوگیری از فرسودگی شغلی در آنان ضروری به نظر می رسد. در این راستا لازم است برآورد دقیقی از شیوع بیماری های مختلف و خصوصاً بیماری های ناشی از استرس در دست باشد تا پایه ای محکم برای اجرای برنامه های مربوط به بهداشت روانی محیط کار و پیشگیری و حمایت از کارکنان و مشاغل آسیب پذیر باشد. از طرف دیگر با مشخص ساختن میزان فرسودگی کارکنان یک سازمان می توان برنامه هایی برای پیشگیری و حمایت از کارکنان آسیب پذیر به اجرا درآورد. یافته های پژوهشی روان شناسی صنعتی و سازمانی را می توان در جهت استخدام کارکنان کارآمدتر و افزایش عملکرد و خشنودی کارکنان، کاهش فرسودگی ناشی از کار، کاهش غیبت و ترک شغل، بهبود ارتباط و حل و فصل مسایل بی شمار دیگر به کار برد.

### ۲. روش اجرا

پژوهش حاضر از نوع توصیفی - تحلیلی<sup>۶</sup> بوده که به روش مقطعی<sup>۷</sup> به منظور تعیین سلامت روان و فرسودگی شغلی کارمندان و کارگران شرکت سایپا انجام شده است. نمونه این پژوهش به روش نمونه گیری تصادفی ساده انجام شد و برای این منظور ۳۰۰ نفر از کادر اداری و کارگران شرکت سایپا انتخاب شدند. ولی بعد از استخراج اطلاعات از پرسشنامه ها و بررسی داده ها تعداد ۱۰۰ نفر از مطالعه حذف شدند. در نهایت مطالعه بر اساس ۲۰۰ نفر انجام شد. در اجرای پژوهش برای هر یک از افراد نمونه توضیحات اولیه داده شد و پس از جلب همکاری اقدام به گردآوری اطلاعات شد. ابزار پژوهش به کاربرده شده برای گردآوری داده ها به شرح زیر بود:

**۱. پرسشنامه SCL\_90-R:** این پرسشنامه دارای ۹۰ سوال است و به روش لیکرت (از هیچ تا به شدت) و از امتیاز صفر تا چهار نمره گذاری می شود. امتیاز کلی ۳۶۰ و پایین ترین امتیاز صفر است. این پرسشنامه برای تعیین وضعیت روانی آزمودنی ها از مقوله های افسردگی<sup>۹</sup>، اضطراب<sup>۱۰</sup>، خودبیمارانگاری<sup>۱۱</sup>، وسواس<sup>۱۲</sup>، حساسیت بین فردی<sup>۱۳</sup>، پرخاشگری<sup>۱۴</sup>، پارانوئیا<sup>۱۵</sup>، فوبیا<sup>۱۶</sup> و روان پریشی<sup>۱۷</sup> طراحی شده است. روایی و پایایی این پرسشنامه در تحقیقات متعدد به اثبات

<sup>5</sup> Job Satisfaction

<sup>6</sup> Analytical-Descriptive

<sup>7</sup> Cross – sectional

<sup>8</sup> Symptom Checklist -90- Revised

<sup>9</sup> Depression

<sup>10</sup> Anxiety

<sup>11</sup> Hypochondrias

<sup>12</sup> Obsessive or Compulsive

<sup>13</sup> Interpersonal Sensivity

<sup>14</sup> Aggression

<sup>15</sup> Paranoia

<sup>16</sup> Phobia

<sup>17</sup> Psychosis

<sup>18</sup> Maslach Burn Out Inventory

<sup>19</sup> Covariate

**جدول ۴. توزیع فراوانی کارمندان و کارگران مورد مطالعه بر حسب فرسودگی شغلی ناشی از خرده مقیاس عملکرد فردی پرسشنامه MBI**

میزان فرسودگی شغلی ناشی از عملکرد فردی در کارکنان (درصد)	شدت (درصد)	میزان فرسودگی شغلی ناشی از عملکرد فردی در کارگران (درصد)	شدت (درصد)
کم	۴۶/۸	کم	۱۳/۸
متوسط	۳۷/۷	متوسط	۶۳/۲
زیاد	۱۵/۵	زیاد	۲۳
جمع	۱۰۰	جمع	۱۰۰

**۴. نتیجه گیری**

هدف از این مطالعه بررسی سلامت روان و فرسودگی شغلی در پرسنل کارمند و کارگر شرکت سایپا و مقایسه این دو گروه است.

در پژوهش‌های متعدد نشان داده شده است که فرسودگی و استرس شغلی می‌تواند باعث ایجاد بیماری در کارکنان شود و همچنین می‌تواند روند ایجاد بیماری را تسریع نماید. تجربه فرسودگی و استرس هاس شغلی باعث می‌شود که فرد به بیماری روانی مبتلا شده و از کارافتاده و ناتوان گردد. یک بیماری روانی مانند افسردگی که می‌تواند نتیجه فرسودگی و استرس‌های شغلی باشد مخارج سنگینی را بر اجتماع تحمیل می‌کند و باعث می‌شود که هزینه درمان بیماری و هزینه‌های مختلفی را به صورت هزینه درمان و به صورت هدر رفتن فرصت کاری بر سایر اعضای خانواده و اجتماع تحمیل گردد.

به این ترتیب بیماری‌های روان پزشکی ناشی از استرس‌های شغلی و محیط شغلی و همچنین فرسودگی کارگران می‌تواند باعث کاهش کارایی کارگران در محیط کار شود.

اولین هدف مطالعه تعیین و مقایسه میانگین نمره سلامت روان در دو گروه مورد بررسی است که تفاوت معنی‌دار می‌باشد و مشخص می‌شود که وضعیت سلامت روانی در کارمندان نسبت به کارگران در وضعیت بهتری قرار دارد.

دومین هدف مطالعه هم تعیین و مقایسه میانگین نمره فرسودگی شغلی در دو گروه است که باز هم تفاوت معنی‌دار است و مشخص می‌شود که فرسودگی شغلی کارگران بیشتر از کارمندان است و با مقایسه فرسودگی شغلی و سلامت روانی در دو گروه این گونه تحلیل می‌شود که هر چه سلامت روانی بهتر باشد فرسودگی شغلی کمتر است و هر چه سلامت روانی تحت عوامل مختلف مورد تاثیر قرار گیرد و استرس شغلی بیشتر باشد در نتیجه فرسودگی شغلی بیشتر خواهد بود. این موضوع با مطالعات سنگر و فامویا، بنیت و همکاران، انجذاب و فرنیا و ملک زاده و همکاران که در تمامی این مطالعات جوانب مختلف سلامت روانی را با فرسودگی شغلی و سلامت روان مورد تحلیل و بررسی قرار داده بودند تطابق دارد. این مطلب که چرا کارمندان در برابر کارگران از نظر سلامت روانی و فرسودگی شغلی در وضع بهتری قرار دارند را این گونه می‌توان استنباط کرد:

کارگران معمولاً در محیطی پر سر و صدا قرار دارند، آلودگی نیز بیشتر است و شیفت کاری آنها در حال گردش است، حجم کاری بیشتر، ساعات طولانی فعالیت جسمی بیش از حد، خسته کننده بودن کار، سرعت عمل در کار، دقیق و حساس بودن کار، انجام دادن کار در حالت ایستاده به صورت طولانی، انجام دادن چند کار به طور همزمان، ناراحتی

۱۵ درصد دیپلم و ۲۵ درصد هم زیر دیپلم تحصیلات داشته‌اند. ۷۲/۸ درصد افراد رضایت نسبی از وضعیت اقتصادی خود داشته‌اند. ۴۴ درصد افراد سابقه کار بین ۵ تا ۱۸ سال ۲۷/۲ درصد افراد با سابقه کار بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۱۸/۴ درصد سابقه کار بین ۱۶-۲۰ سال و ۷/۲ درصد افراد با سابقه کار بین ۲۱-۲۵ سال و ۳/۲ درصد افراد سابقه کار بین ۲۶-۳۰ سال داشته‌اند.

بر اساس نتایج به دست آمده میانگین و انحراف معیار نمره سلامت روان در گروه کارگران به ترتیب برابر با ۱۲۹/۴ و ۱۶/۳۱ و در گروه کارمندان به ترتیب ۱۳۳/۴ و ۱۴/۵۴ است که تفاوت در دو گروه از لحاظ آماری معنی‌دار است. (P Value < 0/05)

میانگین و انحراف معیار نمره فرسودگی شغلی در گروه کارگران به ترتیب برابر با ۱۱۳ و ۱۵/۴ و در گروه کارکنان ۸۹/۹ و ۱۳/۵۹ است که در دو گروه از لحاظ آماری معنی‌دار است. (P Value < 0/05)

بر اساس جدول زیر میانگین و انحراف معیار، نمره خرده مقیاس‌های SCL\_90\_R در گروه کارمندان و کارگران مشاهده می‌شود که تفاوت در دو گروه و معنی‌داری آن در زیر آورده شده است:

**جدول ۱. میانگین و انحراف معیار نمره خرده مقیاس‌های پرسشنامه SCL\_90\_R در گروه کارمندان و کارگران**

خرده مقیاسها	میانگین نمره کارگران	انحراف معیار گروه کارگران	میانگین نمره کارمندان	انحراف معیار گروه کارمندان	(P Value < 0/05)
افسردگی	۲۳	۲/۶۱	۲۰/۴	۴/۳۷	معنی‌دار
اضطراب	۱۴	۱/۸۹	۱۳/۸	۱/۷۲	معنی‌دار
خودبیمارانگاری	۱۶/۵	۲/۶۲	۱۸/۴	۳/۰۱	معنی‌دار
وسواس	۱۴/۱	۲/۶۷	۱۵/۴	۲/۴۲	معنی‌دار
حساسیت بین فردی	۱۴/۸	۱/۴۸	۱۲/۴	۲/۰۱	معنی‌دار
پر خاشگویی	۱۰/۳	۱/۴۱	۷/۱	۱/۵۷	معنی‌دار
پارانویا	۸/۵	۱/۶۲	۸/۸	۱/۳۲	عدم معنی‌داری
فوبیا	۹/۷	۱/۶۷	۹/۸	۱/۷۲	عدم معنی‌داری
رواپریشی	۱۲/۱	۲/۰۵	۱۲/۶	۳/۵۶	عدم معنی‌داری

همان‌طور که مشاهده می‌شود در خرده مقیاس‌های افسردگی، اضطراب، خودبیمارانگاری، وسواس، حساسیت بین فردی و پر خاشگویی تفاوت در دو گروه معنی‌دار و در خرده مقیاس‌های پارانویا، فوبیا و روان پریشی تفاوت دو گروه معنی‌دار نیست.

**جدول ۲. توزیع فراوانی کارمندان و کارگران مورد مطالعه بر حسب فرسودگی شغلی ناشی از خرده مقیاس خستگی عاطفی پرسشنامه MBI**

میزان فرسودگی شغلی ناشی از خستگی عاطفی در کارمندان	شدت (درصد)	میزان فرسودگی شغلی ناشی از خستگی عاطفی در کارگران	شدت (درصد)
کم	۵۲/۲	کم	۳۴/۲
متوسط	۳۵/۲	متوسط	۴۶/۷
زیاد	۱۲/۶	زیاد	۱۹
جمع	۱۰۰	جمع	۱۰۰

**جدول ۳. توزیع فراوانی کارمندان و کارگران مورد مطالعه بر حسب فرسودگی شغلی ناشی از خرده مقیاس مسخ شخصیت پرسشنامه MBI**

میزان فرسودگی شغلی ناشی از شدت مسخ شخصیت در کارمندان	شدت (درصد)	میزان فرسودگی شغلی ناشی از شدت مسخ شخصیت در کارگران	شدت (درصد)
کم	۵۶/۳	کم	۳۷/۱
متوسط	۳۵/۱	متوسط	۵۸/۱
زیاد	۸/۶	زیاد	۱۴/۸
جمع	۱۰۰	جمع	۱۰۰

مترجم محمد علی طوسی مرکز آموزش مدیریت دولتی. ۱۳۷۰. ص ۲۹۸  
 [۳] رابینزاستیفن. «مدیریت رفتار سازمانی». ترجمه علی پارسائیان و محمد  
 اعرابی. تهران: انتشارات موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی. ۱۳۷۴  
 [۴] دهشیری غلامرضا. «بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با  
 استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه». مجله تازه‌های پژوهش و مشاوره.  
 زمستان ۱۳۸۳؛ ۳(۱۲): ۵۳-۶۴

[5] Sutherland & Cooper. "Understanding Stress". First edition  
 Chapman and Hall. London. 1990. p: 107

[۶] راس، راندل ار و ام آلتمایر. «استرس شغلی». (کتابی کاربردی در سطح  
 فرد و سازمان). ترجمه غلامرضا خواجه‌پور. تهران. سازمان مدیریت صنعتی  
 ۱۳۷۷. ص: ۱۸

[۷] اسماعیلی کورش. «نشانه‌های فرسودگی شغلی، علل و راه‌های مقابله با  
 آن». مجله فولاد. ۱۳۷۸. صص ۱۰-۸

[۸] لوتانز فرد. «رفتار سازمانی» ترجمه غلامعلی سرمد، تهران، موسسه  
 بانکداری ایران. بانک مرکزی جمهوری اسلامی ایران. ۱۳۷۲. ۲۵-۹۵

[۹] مزلو ابراهام اچ. «انگیزش و شخصیت». ترجمه رضوانی احمد-  
 تهران، موسسه چاپ و انتشارات آستان قدس رضوی. ۱۳۸۰.

[۱۰] نصر اصفهانی، م و همکاران. «بررسی و از کارافتادگی و استراحت‌های  
 پزشکی ناشی از بیماری‌های روان‌پزشکی سازمان تامین اجتماعی شهر  
 تهران». گزارش پایانی طرح پژوهشی. انستیتو روان‌پزشکی تهران. ۱۳۷۶

[۱۱] مستغاثی م، عسگری ن. «بررسی اختلاف منجر به از کارافتادگی در  
 پرونده‌های موجود در کمیسیون پزشکی بیمارستان دکتر علی شریعتی  
 اصفهان». پایان‌نامه دکترای حرفه‌ای پزشکی دانشکده پزشکی دانشگاه آزاد  
 اسلامی واحد نجف آباد. ۱۳۷۶

[۱۲] کوپر، ک. «فشار روانی: راه‌های شناخت و مقابله». ترجمه مهدی قرچه  
 داعی و ناهید شریعت زاده». تهران. انتشارات رشد. ۱۳۸۴

[۱۳] اجذاب نیا بهناز و فرنیا فرحناز. «ارتباط استرس شغلی با پاسخ‌های  
 روانی و رفتاری ماماها‌های شاغل در بیمارستان‌های دولتی استان یزد در سال  
 ۱۳۷۸». مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهید  
 صدوقی یزد- سال دهم - ضمیمه شماره ۳- پاییز ۱۳۸۳- ص ۳۲

[۱۴] ملک‌زاده فریده و همکاران. «تاثیر تنش شغلی بر رضایت شغلی  
 کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز کارون اهواز». مجله پایش. پاییز  
 ۱۳۸۴- ۴ سال چهارم شماره چهارم. صص ۲۷۱-۲۷۶

[۱۵] سید هاشمی حسین. «هنجار یابی پرسشنامه ۹۰ سوالی تشخیص  
 وضعیت روانی - فرم تجدید نظر شده (R\_90 S\_CL) در دانش‌آموزان  
 دوره متوسطه شهرستان زرین شهر». پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشکده

روان‌شناسی و علوم تربیتی دانشگاه اصفهان. ۱۳۷۹

[۱۶] عابدی، محمدرضا - شفیع آبادی عبدالله، احمدی، احمد و سلیمی زاده،  
 ک ۱۳۸۲. «بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر  
 اصفهان و عوامل موثر بر آن». مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی. دانشگاه

آزاد اسلامی واحد خوراسگان اصفهان - شماره ۱۵ بهار ۱۳۸۲ صص ۳۸-۲۳  
 [۱۷] احمدی، سید احمد و خلیفه سلطانی، افتخار السادات. «بررسی

فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان». مجله  
 علمی پژوهشی علوم انسانی. ۱۳۷۹

از وجود نورهای آزارنده، وجود بیماری‌های تنفسی و قلبی و ناراحتی از  
 نداشتن وسایل محافظ فردی مناسب کارگران را بیشتر دچار فرسودگی  
 شغلی کرده و در نهایت سلامت روانی آنها را تهدید می‌کند.

نتایج این پژوهش می‌تواند مورد استفاده قرار گرفته و مسئولین به  
 عواملی که باعث اختلال در بهداشت روانی کارگران می‌شود توجه  
 بیشتر مبذول دارند و برای پیشگیری از پاسخ‌هایی از قبیل اضطراب،  
 افسردگی، پرخاشگری، کاهش کیفیت کار و... بایستی به فکر  
 راهکارهایی جهت کاهش عوامل فرسودگی شغلی در محیط کار باشند  
 زیرا پیشرفت این مسایل می‌تواند سبب کاهش انگیزه کار و در نهایت  
 کاهش بهره‌وری شود. لذا پیشنهاد می‌شود موارد زیر برای کاهش  
 فرسودگی شغلی و ارتقای سلامت روان کارگران در نظر گرفته شود:

- برقراری جلسات منظم برای کارگران و تشویق آنها به ابراز مشکلات  
 و نارسائی‌های موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکل آن
- انجام پژوهش‌های بیشتر در زمینه سبب شناسی فرسودگی شغلی در  
 کارگران و ارائه راهکارهای کاربردی در راستای کاهش عوامل استرس‌زا
- راه اندازی مراکز مشاوره بهداشت روانی در محیط‌های شغلی
- افزایش سطح آگاهی کارفرمایان و مدیران در زمینه برنامه‌ریزی هرچه  
 بهتر و کاهش استرس‌های محیطی
- به‌کارگیری روان‌شناسان صنعتی و مددکاران اجتماعی در محیط کار،  
 زیرا وجود چنین متخصصانی در محیط‌های مختلف شغلی و دستیابی  
 سریع و آسان به این افراد نقش موثری در شناسایی، ارجاع، درمان و  
 برطرف کردن عوامل روانی و اجتماعی موثری در ایجاد فرسودگی دارد.
- تقویت طب کار در محیط‌های صنعتی به منظور شناسایی عوامل  
 زیان آور محیط کار و ارائه راه حل برای پیشگیری از اختلالات روانی  
 و عوامل منجر به فرسودگی
- چون عوامل استرس‌زای محیط کار از عوامل ایجادکننده فرسودگی  
 شغلی هستند و چون نحوه مدیریت می‌تواند موجب کاهش یا افزایش  
 استرس‌های شغلی شود پیشنهاد می‌شود به منظور کاهش استرس  
 محیط کار و افزایش توان مدیران در پرداختن به مسائل و مشکلات  
 نیروی انسانی و به حداکثر رساندن کار، دوره‌های آموزشی برای  
 مدیران تشکیل شود و در این دوره‌ها مسایل و ابعاد روان‌شناختی  
 مربوط به نیروی انسانی و عوامل صدمه رساننده به کارایی کارگران و  
 سلامت روانی آنان و عوامل افزایش کارایی و بهداشت روان با تاکید بر  
 جنبه‌های علمی و کاربردی مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

## سیاسگزاری

برای این منظور از کلیه پرسنل شرکت سایپا و از همکاری تمامی  
 محققین در مرکز تحقیقات علوم رفتاری که در فراهم آوردن این مقاله  
 ما را یاری فرمودند کمال تشکر را داریم.

## منابع

- [۱] غفوریان، هما. «عوامل استرس‌زا در مدیران». مجله تدبیر. شماره ۸۶.  
 مهرماه ۱۳۷۷. صص ۳۶-۳۹
- [۲] دیویس، کیت و جان نیواستورم. «رفتار انسانی در کار(رفتار سازمانی)».